工作表現及調查結果

處理查詢及投訴

圖表 3.1 本署的接待處

3.1 接到的查詢及投訴數目在本年度又再上升（參見**圖表 3.2**）：查詢共有 14,005 宗，而投訴則有 5,386 宗，較去年的數量分別增加 15.1% 和 8.0%。本年度接到的投訴數目是僅次於二零零六／零七年度的最高記錄 5,606 宗。

圖表 3.2

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	投訴	
		直接向本署提出的投訴[1]	包括副本送本署的投訴
2004/05	11,742	3,802	4,654
2005/06	14,633	3,828	4,266
2006/07	15,626	5,606	6,114
2007/08	12,169	4,987	5,419
2008/09	14,005	5,386	5,945

[1] 不包括「副本送本署的投訴」（參見附件5用語詞彙），這類投訴在2006/07年度以前，稱為「有可能成為正式投訴的個案」。

同類主題投訴

3.2 近年來，本署持續接到集體的投訴。這些投訴不論是否有組織，都是一些備受大眾關注或影響部分市民的社會問題或熱門話題。在二零零六／零七年度，由於颱風派比安事件及廣播事務管理局對香港電台某節目內容的批評，本署就接到逾 1,500 宗投訴。去年亦出現三宗事件：淫褻物品審裁處裁定某大學學生報的某些文章為不雅、連接兩個屋苑的行人天橋的管理責任問題，以及康樂及文化事務署為某些康體訓練課程報名程序所作的新安排，導致本署接到約 1,100 宗投訴。

3.3 在本年度，本署接到共 853 宗同類主題投訴，大部分源自下述兩個課題：

- 公開考試一條具爭議的試題，導致 90 宗投訴；
- 迷你債券事件，結果有約 650 宗投訴。

3.4 由於同類主題投訴基本上是有共通甚至完全相同的投訴點，本署會視為同一宗事件進行查訊。然而，我們在結案時則個別答覆提供了個人資料的投訴人。

3.5 同類主題的投訴少不免令本署接到的投訴數字上升，甚至影響本署統計接到的投訴和查訊結果的模式。因此，自本年度起，本署會在統計數字上適當地顯示同類主題投訴的數目，以更確切地反映我們的工作量（參見**表 1**）。

投訴方式

3.6 正如**圖表 3.3** 所示，電郵投訴的數目持續上升，已是熱門的投訴方式，取代郵寄信件而成為本年度最多人採用的投訴方式。以投訴表格提出的投訴數目自去年的 486 宗增至今年的 1,300 宗，激增逾 1.5 倍，當中有大量是迷你債券投資損失的同類主題投訴。去年，由於上文**第 3.2 段**所述關於屋苑行人天橋事件的同類主題投訴，導致以郵寄信件方式提出的投訴驟增，隨後以這種方式投訴的數目已大致回復至先前的水平。

圖表 3.3

投訴方式					
方式	**2004/05**	**2005/06**	**2006/07**	**2007/08**	**2008/09**
親臨本署	396	231	412	251	370
書面 —					
投訴表格	934	613	586	486	1,300
信件（郵寄）	1,599	1,303	1,002	1,829	936
傳真	615	863	836	753	890
電子郵件	821	902	2,461	1,380	1,515
電話	289	354	309	288	375
總計	**4,654**	**4,266**	**5,606**[2]	**4,987**[2]	**5,386**[2]

2 自2006/07年度起，數字不包括「副本送本署的投訴」。

已處理的投訴

3.7 在本年度，我們處理共 6,671 宗投訴，並完成了 5,701 宗，是歷年最高的記錄。在已終結的個案中，有 2,684 宗（佔 47.1%）是本署跟進調查的投訴，1,108 宗（佔 19.4%）是受法例所限不得調查或不在本署職權範圍內，故本署經評審後決定無須調查（參見**第一章**）；另有 1,909 宗（佔 33.5%）不予跟進的投訴（參見**第 3.10 段**）。本署過去五年的個案數字詳載於**表 1**。

3.8 我們在本年度跟進調查並終結的個案當中，大部分（佔 85.3%）是以「提供協助／作出澄清」的方式處理。

3.9 與去年相比，本年度有較多個案（247 宗）經過全面調查，當中有 187 宗是同類主題投訴，包括 161 宗與前述的屋苑個案有關（參見**第 3.2 段**）。

圖表 3.4

跟進並終結的投訴數目					
	2004/05	**2005/06**	**2006/07**	**2007/08**	**2008/09**
初步查訊	1,873	1,758	1,643	1,938	2,437
現處計劃	209	185	143	81	148
提供協助／作出澄清	1,664	1,573	1,500	1,857	2, 289
全面調查	125	55	71	38	247
調解	6	12	2	1	0
總計	**2,004**	**1,825**	**1,716**	**1,977**	**2,684**

3.10 不予跟進的個案，是指由投訴人*主動撤回*、本署經初步查訊後*中止調查*，又或本署認為無須進一步查訊而*不予繼續處理*的個案。不繼續處理個案的主要理由如下：

- 未能確立有表面證據顯示行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構已就事件採取行動；或
- 另有機構負責處理有關事宜。

3.11 在本年度，不予繼續處理的個案中有相當多是有關迷你債券事件，成為同類主題的投訴。此因本署得悉，香港金融管理局與證券及期貨事務監察委員會已展開行動，而立法會亦正就此事進行研訊。

投訴的主要原因

3.12 投訴人感到不滿而提出投訴的四大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤；
- 監管不力；
- 不按程序辦事、延誤；以及
- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法。

正如**圖表 3.5a** 所示，除了去年外，「出錯、決定或意見錯誤」一直是各項原因之冠。在本年度，「監管不力」是第二大的原因，主要是由於迷你債券投資損失的同類主題投訴所致。

圖表 3.5a

過去四年市民感到不滿而提出投訴的原因

投訴指稱／確定為行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比 @			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
出錯、決定或意見錯誤	23.8%	46.5%	24.3%	29.4%
監管不力	10.0%	6.5%	6.7%	16.2%
不按程序辦事、延誤	14.7%	11.0%	13.3%	14.3%
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	7.3%	7.4%	25.4%	14.1%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	8.0%	8.3%	7.6%
沒有回應投訴	6.4%	5.0%	5.3%	5.1%
程序不妥	4.8%	5.7%	5.4%	4.2%
職員態度欠佳	5.8%	4.7%	5.2%	3.7%
濫用職權	4.0%	3.2%	4.4%	2.9%
其他	12.1%	2.0%	1.7%	2.5%

@ 在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度，已終結的個案總數分別為4,309宗、5,340宗、4,644宗和5,701宗，當中包括本署跟進處理、評審後決定無須調查及不予跟進的投訴（參見表1）。自2006/07年度起，有關數字不包括「副本送本署的投訴」。

3.13　根據本署在全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料統計，行政失當的四大類別是：

- 厚此薄彼、處事不公、選擇性執法；
- 出錯、決定或意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；以及
- 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況。

在各類行政失當行為中，「出錯、決定或意見錯誤」所佔比例甚高，主要原因是前述的屋苑個案所引起的同類主題投訴（參見**第 3.9 段**）。詳情載於**圖表 3.5b**。

圖表 3.5b

過去四年確定行政失當事項成立的類別

投訴指稱／確定為行政失當事項的性質	在所有已終結的個案中所佔百分比 #			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
厚此薄彼、處事不公、選擇性執法	2.8%	2.4%	12.9%	69.7%
出錯、決定或意見錯誤	13.9%	12.2%	29.1%	14.5%
不按程序辦事、延誤	30.6%	31.7%	16.1%	4.2%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	11.1%	9.8%	6.45%	3.3%
監管不力	19.4%	14.6%	6.45%	1.3%
程序不妥	5.6%	9.8%	6.45%	2.9%
沒有回應投訴	11.1%	17.1%	16.1%	0.8%
職員態度欠佳	2.8%	0%	6.45%	0.4%
濫用職權	2.8%	0%	0%	0.4%
其他	0%	2.4%	0%	2.5%

本署在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度全面調查的個案中，最終查明屬「成立」、「投訴不成立，但機構另有失當之處」或「部分成立」的指稱，分別有36項、41項、31項及241項。

最多人投訴的機構

3.14　本署在本年度接到的查詢及投訴所涉機構列載於**表 4**，而有關數字已包括本署接到的所有個案（不論有否跟進調查）。以往，我們會根據這些數字排列最多人投訴的機構，但本署在檢討後認為，根據有表面證據而決定調查的投訴數目來排序，才更具參考價值。因此，我們在列出本年度「最多人投訴的十個機構」時，已扣除評審後決定無須調查或不予跟進的投訴個案（參見**表 3**）。

3.15　基於上述新準則，設立聯合辦事處以處理滲水投訴的食物環境衛生署及屋宇署已取代房屋署及地政總署，名列本年度最多人投訴的第一和第二位。

3.16　雖然本年度「最多人投訴的十個機構」的序列略有變動，不過在去年上榜的十個機構中，有九個依然尚在。去年成為一組同類主題投訴的目標的影視及娛樂事務管理處（參見**第 3.2 段**）則不再在本年度的排行榜上，取而代之的是第十位的民政事務總署。

查訊的結果

3.17　本署曾就247宗投訴進行全面調查（包括187宗同類主題投訴），其中有226宗（佔91.5%）是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」（參見**附件5**用語詞彙），而去年則佔60.5%。若是扣除同類主題投訴，本年度的百分比則為65%。經全面調查後終結的投訴數字摘錄於**圖表3.6**。

3.18　以初步查訊方式終結的個案，不會按結果分類。然而，正如**圖表3.7**所示，在2,289宗以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案中，本署曾就15.6%的個案建議所涉機構採取補救措施，而之前兩年則分別有34.5%* 和18.5%。有關各機構的詳細數據載於**表8**。

* 該年度的數字特高，主要是由於本署曾就逾300宗同類主題投訴建議採取補救措施。

圖表 3.6

經全面調查後終結的投訴個案結果分類及比率

調查結果分類	投訴數目	百分比
成立	21	8.5%
部分成立	171 (161)	69.2%
投訴不成立，但機構另有失當之處	34 (25)	13.8%
不成立	20 (1)	8.1%
投訴已撤回／中止調查	1	0.4%
總計	**247 (187)**	**100.0%**

（註：括號內的數字為同類主題投訴。）

圖表 3.7

以提供協助／作出澄清的方式終結的個案結果

結果	投訴數目	百分比
要求採取補救措施	357	15.6%
沒有證據顯示行政失當	1,902	83.1%
未有定論	30	1.3%
總計	**2,289**	**100.0%**

主動調查

3.19　由於本署在二零零七年十一月恢復設立第二個主動調查組，因此能夠進行更多主動調查。在本年度內，我們完成了六項主動調查及四項主動調查審研工作（亦稱「小型主動調查」）。截至本年度末，有六項主動調查仍在進行。詳情載於**圖表 3.8**。

圖表 3.8

(a) 在 2008/2009 年度完成的主動調查報告

日期	調查事項
2008 年 6 月 23 日	綜合電話查詢中心處理投訴的成效
2008 年 12 月 15 日	政府當局對路旁宣傳橫額的規管
2008 年 12 月 15 日	防止綜援計劃特別津貼遭濫用的機制
2008 年 12 月 17 日	政府當局的街道管理措施
2009 年 3 月 23 日	政府當局為有特殊學習困難的學生所提供的支援服務
2009 年 3 月 24 日	二零零八年七月至九月期間推行的「免費使用康樂設施計劃」

(b) 在 2008/2009 年度完成的主動調查審研工作

日期	審研事項
2008 年 7 月 7 日	有關《非應邀電子訊息條例》的舉報程序
2008 年 9 月 8 日	針對持牌食肆違例擴展營業範圍的執法行動
2009 年 2 月 17 日	駕駛考試路線的安排
2009 年 3 月 31 日	個人資料私隱專員通知投訴人拒絕進行調查的安排

(c) 仍在進行中的主動調查

宣布日期	調查事項
2008 年 6 月 26 日	公開考試試卷的編製
2008 年 10 月 5 日	房屋署如何處理有關租戶受損傷或財物損毀的投訴
2008 年 11 月 20 日	社會福利署如何審批傷殘津貼及處理上訴
2009 年 1 月 15 日	機電工程署對升降機安全檢查的監察
2009 年 2 月 26 日	政府推行《公開資料守則》的成效
2009 年 3 月 19 日	違例駕駛記分制度的執行程序

建議

3.20　就本年度完成的 60 宗全面調查個案（不包括同類主題投訴）及六項主動調查，本署分別提出了 85 項及 68 項建議（共計 153 項）。當中 118 項（佔 77.1%）已獲所涉部門及機構接納並落實，尚在考慮的則有 35 項（佔 22.9%）。並無任何建議不獲接納。

3.21　至於以「提供協助／作出澄清」方式終結的個案，本署會在有需要時就體制上推行全面的改善措施提出建議。在本年度，我們就這方面提出了共 164 項建議，而上年度則為 237 項。有關本署就這類個案向所涉機構提出建議的詳情，請參閱**表 8**。值得一提的是在這類個案中，本署向屋宇署、食物環境衞生署及地政總署提出的建議數目其實大幅減少了。這可能是由於本署完成了兩項相關的主動調查（包括上年度關於滲水投訴與本年度關於街道管理）的效果。

服務承諾

3.22　本署就處理查詢及投訴的時限，訂有服務承諾。有關承諾及工作表現詳載於**附件 3**。數字顯示，我們一如以往，在回覆致電或親臨本署查詢的市民方面，都能夠在服務承諾的時限內完成。另外，97.7% 的書面查詢也能在時限內回覆；至於安排團體參觀和講座方面，我們亦能完全履行服務承諾。

3.23　在處理投訴方面，我們能夠在五個工作天內發出認收函件及完成初步評審的個案達 99.8%（服務承諾的目標為 80%），而能在服務承諾訂定的時限（即十個工作天）內發出認收函件及完成初步評審的個案為 99.98%，只有 0.02% 的個案超出目標時限。至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，則有 3.25% 超出 15 個工作天的目標時限（參見**圖表 3.9(a)** 及 **(b)**），而去年則為 1.6%。由於接到的投訴個案數目激增（參見**第 3.1 段**），要在 15 天目標時限內完成審研所有個案愈加困難。

3.24　至於評審後決定跟進處理的個案，能夠在三個月內終結的有 65.9%（服務承諾的目標為 60%），而上年度則為 56.4%。至於未能在六個月目標時限內終結的個案，則有 1.8%，較去年的 2.0% 略少（參見**圖表 3.9(c)**）。

圖表 3.9

(a) 發出認收函件／初步評審的處理時間

年度	處理時間		
	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天（目標：20%）	超過 10 個工作天
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%
2005/06	99.75%	0.22%	0.03%
2006/07	99.90%	0.05%	0.05%
2007/08	99.91%	0.06%	0.03%
2008/09	99.80%	0.18%	0.02%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間			
年度	處理時間		
	10 個工作天內（目標：70%）	11 至 15 個工作天（目標：30%）	超過 15 個工作天
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%
2005/06	40.9%	57.3%	1.8%
2006/07	90.9%	8.7%	0.4%
2007/08	88.1%	10.3%	1.6%
2008/09	77.2%	19.6%	3.2%

(c) 其他已終結的個案的處理時間			
年度	處理時間		
	少於 3 個月（目標：60%）	3 至 6 個月（目標：40%）	超過 6 個月
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%
2005/06	56.0%	41.0%	3.0%
2006/07	57.1%	40.3%	2.6%
2007/08	56.5%	41.5%	2.0%
2008/09	65.9%	32.3%	1.8%

3.25 處理投訴的時間有時候並非我們所能控制。某些投訴個案需時較長的原因如下：

- 個案性質較複雜；
- 需要審閱分析的文件篇幅龐大；
- 在處理過程中，個案續有新發展；
- 被投訴機構要求給予較長時間回應本署的查訊；以及
- 投訴人或所涉機構質疑本署的調查結果。

綜述

3.26 正如所料，本署於上年度末推出宣傳推廣活動，以及約每兩個月一次的記者招待會公布主動調查結果，令本年度的投訴個案數字再次上升，而負責初步審研個案的評審組自然首當其衝。為應付激增的工作量，我們已為該組增聘人手，並在有需要時調動各調查組協助。無論如何，本署人員堅守崗位，努力不懈，故此能夠維持整體服務水平。

第三章

工作表現及調查結果

3.27 我們不斷改進投訴個案資料庫和數據統計方式，以更準確地反映本署的工作量及投訴的模式。為此，我們自二零零六／零七年度起從統計數字中剔除了「副本送本署的投訴」；另外，鑑於本署持續接到「同類主題投訴」，我們亦在統計圖表內列明接到及已終結的這類投訴的數字。事實上，為了更切實地反映本署的工作模式及最多市民投訴的機構，在評定「十大」部門時，會以具實質內容的投訴為基礎。

3.28. 儘管面對個案增加的壓力，我們仍力求改善工作，務求在處理投訴時，能夠為那些在本署職權範圍內的機構及廣大市民提供切實的意見和答覆。